

Bijzondere reisvoorwaarden

voor reizen en/of verblijven boekt vanaf 11/10/2013.

Aanvullend op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw krijgt u hierbij enkele belangrijke nota's bij verschillende artikels, alsook verklarende informatie en/of aanvullingen De Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw, samen met deze Bijzondere Reisvoorwaarden en Belangrijke Extra Informatie, alsook met de voorschriften opgenomen onder de rubriek "Belangrijk om weten", maken bijgevolg de op uw contract toepasselijke contractvoorwaarden uit.

1) Art. 1: Toepassingsgebied

Gezien het belang hiervan voor wat betreft de verbintenissen van partijen, wordt de reiziger erop gewezen dat, naargelang de aard van de dienst(en)/prestatie(s) waartoe Thomas Cook zich verbindt, hij met deze gebonden is door, hetzij een contract tot reorganisatie, hetzij een contract tot reisbemiddeling.

2) Art. 2: Promotie

Deze brochure werd te goeder trouw opgemaakt volgens de op het ogenblik van de redactie beschikbare gegevens. Eventuele fouten of wijzigingen zullen u meegedeeld worden in de vorm van errata of wijzigingsberichten. In sommige omstandigheden kan Thomas Cook noodzaak zien een bepaalde reism formule tijdelijk of volledig te schrappen, waarbij zij wel ter beschikking blijft om de (kandidaat-) reiziger een alternatief aan te bieden.

3) Art. 4: Informatie vanwege de reiziger

1. Verplichtingen m.b.t. documenten

De reisdocumenten omvatten onder meer de vervoersbewijzen en de boms/bewijzen voor de andere gereiseerde diensten, samen met de praktische reisinformatie. Deze reisdocumenten zijn ter beschikking

a) ofwel bij het reisagentschap uiterlijk 7 dagen vóór afreis
b) ofwel mogelijk op de luchthaven, indien de inschrijving of wijziging van inschrijving gebeurt vanaf 21 dagen vóór afreis of in geval van een lijnvlucht. In het geval bedoeld onder (b) zal de reiziger een reservatienummer van zijn reisagentschap krijgen, waarmee hij zijn documenten kan verkrijgen op de luchthaven, mits mededeling van dit reservatienummer. Indien de inschrijving minder dan 7 werkdagen voor afreis werd gemaakt, worden de documenten mogelijk, naar soevereine beoordeling van Thomas Cook, naar de reiziger verstuurd per koerier. De koerierskosten zijn dan voor rekening van de reiziger. Indien een late inschrijving geen originele reisdocumenten vereist, is het mogelijk dat deze reisdocumenten, die beperkt zijn in hoeveelheid, rechtstreeks worden doorgefaxt naar de reiziger.

Elke reiziger moet in het bezit zijn van geldige identiteitspapieren voor de gereiseerde reis. Zijn identiteitspapieren en reispas dienen geldig te zijn tot minimum 6 maanden na de datum van terugkeer. De reiziger heeft de verplichting kennis te nemen van de informatie gepubliceerd bij elke bestemming in de kleurenbrochure. Desgevallend dient hij hieromtrent inlichtingen te bekomen bij het consulaat van het betrokken land of op www.diplomatie.belgium.be. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit zijn verplicht hun nationaliteit spontaan aan te geven aan het reisagentschap en dienen informatie in te winnen bij het consulaat van het land van bestemming. Thomas Cook zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eerder welke probleem zou kunnen ontstaan.

Minderjarige en in het bezit zijn van hun eigen bewijs van identiteit, met foto. Sommige gemeentes hanteren de nieuwe elektronische "kids ID" tegen betaling, waarbij de aanvraagperiode drie à vier weken bedraagt. Het is dus belangrijk dat de reiziger de kids ID voor kinderen tijdig aanvraagt bij de gemeente. Het identificatiekaartje dat bij de geboorte wordt afgeleverd, is niet geldig voor reizen naar het buitenland. Minderjarigen kunnen niet worden opgenomen in de reispas van hun ouders en moeten over een eigen reispas beschikken. Thomas Cook benadrukt dat de reizigers de verplichting hebben zich grondig te informeren m.b.t. de specifieke toepasselijke regelgeving omtrent minderjarigen. Indien een reiziger bij de afreis niet de nodige documenten kan voorleggen, zal hij de daaruit voortvloeiende kosten niet op Thomas Cook kunnen verhalen.

Voor huwelijksreizen met extra hotelkorting dient de reiziger een officieel attest van huwelijk, afgeleverd door een officiële instantie, over te maken aan de receptie van het hotel bij aankomst. Tenzij anders vermeld bij de hotelbeschrijving in de brochure, worden huwelijkskortingen enkel toegestaan indien de reis plaatsvindt binnen de zes maanden na de huwelijksdatum.

2. Verplichtingen m.b.t. mededeling van informatie

Op het ogenblik van de reservatie, heeft de reiziger de verplichting om elk element dat op één of andere manier het goede verloop van de reis in het gedrang zou kunnen brengen (nationaliteit, gezondheid, eetgewoontes,...), te melden aan het reisagentschap. Indien bepaalde dergelijke elementen zich zouden voordoen na reservatie, heeft de reiziger de verplichting deze onmiddellijk te melden. Alle kosten die verbonden zijn aan de gevolgen van de niet-naleving van deze verplichting, vallen ten laste van de reiziger, onverminderd het recht van Thomas Cook om de door haar geleden schade terug te vorderen.

4) Art. 6: De Prijs

Conform artikel 11 van de Reiscoactwet kan de prijs van het reiscontract herzien worden. De prijzen in deze brochure zijn berekend op basis van alle taksen die gekend waren op datum van 08/08/2013. Alle taksen die na deze datum zouden worden ingevoerd zullen apart aangerekend worden.

1. Brandstof chartervluchten:

Indien u niet kiest voor een Fuel Protection Program wordt uw reservatie automatisch gemaakt volgens het systeem van de 'variabele prijs', waarbij deze

in bepaalde omstandigheden kan stijgen of dalen conform artikel 11 van de Reiscoactwet van 16 februari 1994. Reizen met lijnvluchten zijn steeds volgens 'variabele prijs' omdat eventuele brandstof toeslagen of reducties van de vlucht worden opgelegd door de lijnvluchtvaartmaatschappij. Ook de boekingen die plaatsvinden vanaf de 15de van de 2de maand vóór afreis gebeuren volgens het model van de variabele prijs. In dit geval kan de prijs van uw reis, na reservatie, nog wijzigen tot 21 dagen vóór afreis, volgens volgende voorwaarden:

Overeenkomstig artikel 11 van de Reiscoactwet van 16 februari 1994 kan de prijs van het Reiscontract worden herzien als een gevolg van een wijziging in
(i) de wisselkoersen,
(ii) de taksen en
(iii) de vervoerskosten (met inbegrip van de brandstofkosten) en dit tot en met 21 dagen voor afreis. Eventuele herzieningen dienen aanleiding te geven tot zowel een verhoging als een verlaging van de prijs. De mogelijkheid tot herziening van bepaalde bestanddelen van de prijs wordt in onderhavige Reisovereenkomst als volgt bepaald:

(i) voor wat betreft wisselkoersen is de prijs vast en zal er geen herziening gebeuren
(ii) voor wat betreft taksen: de taksen en heffingen die betrekking hebben op de aangekochte dienst, bekend op datum van 08/08/2013 zijn in de prijs inbegrepen. Wijzigingen hieraan of invoering van nieuwe taksen zullen aanleiding geven tot een prijsherziening, en zullen netto worden verrekend
(iii) aangaande vervoerskosten (brandstofkosten) zal een prijsherziening mogelijk zijn en hangt deze desgevallend af van het feit of het (a) een chartervlucht dan wel (b) een lijnvlucht betreft. De kosten van vervoer voor vliegavakanties met chartervluchten zijn berekend aan de hand van een brandstofprijs van € 726,98/ton kerosine. Er zal een prijsherziening worden toegepast indien de kost van de kerosine met meer dan 15% varieert én daarenboven een bijkomende schijf van 20€ wordt overschreden. M.a.w. pas wanneer de kost van de kerosine meer bedraagt dan een schijf van € 20,00 boven € 836,03/ton, of minder bedraagt dan een schijf van € 20,00 onder € 617,93/ton, zal dit aanleiding geven tot een stijging, dan wel daling, van de prijs van het Reiscontract zoals vermeld in de tabel hieronder.

Vb.: zoals hierboven vermeld, zal een reiziger een toeslag moeten betalen indien de kost van de kerosine meer dan € 856,03/ton zal bedragen, en zal de reiziger maar recht hebben op een terugbetaling indien de kost van de kerosine minder zal bedragen dan € 597,93/ton.

Zone Bestemmingen Verhoging/verlaging per schijf van € 20 (per persoon en per traject)

1	Spanje:	Gerone, Reus	€ 0,86
	Frankrijk:	Lourdes	€ 0,86
2	Spanje:	Alicante, Ibiza, Menorca, Mallorca	€ 1,08
	Italië:	Olbia, Napels	€ 1,08
	Portugal:	Porto	€ 1,08
3	Spanje:	Almeria, Jerez	€ 1,22
	Italië:	Catania, Palermo, Rimini	€ 1,22
	Kroatie:	Dubrovnik	€ 1,22
	Bulgarije:	Burgas, Varna	€ 1,22
	Montenegro:	Tivat	€ 1,22
	Portugal:	Faro	€ 1,22
	Griekenland:	Corfu, Zakynthos	€ 1,22
4	Tunesië:	Djerba, Enfidha	€ 1,30
5	Marokko:	Agadir, Marrakech	€ 1,54
6	Griekenland:	Chania, Heraklion, Chios, Mykonos, Santorin, Kos, Lesbos, Rhodos	€ 1,58
7	Turkije:	Izmir, Antalya, Bodrum, Dalaman, Gazipasa,	€ 1,62
	Cyprus:	Paphos	€ 1,62
8	Canarische eilanden:	Lanzarote, Fuerteventura, Gran Canaria, La Palma, Tenerife	€ 1,76
	Portugal:	Madeira	€ 1,76
9	Jordanië:	Aqaba	€ 1,86
	Egypte:	Hurghada, Louxor, Marsa Alam, Sharm el Sheikh, Taba	€ 1,86
10	Cabo Verde:	Sal, Boa Vista	€ 2,30

De berekening zal gebeuren op basis van de gemiddelde kost van brandstof van de 3de maand voor de afreismaand (closing FOB Rotterdam), in USD/ton omgerekend naar Euro tegen de gemiddelde USD-koers van diezelfde maand. Eventuele prijsherzieningen zullen om praktische redenen verrekend worden in de helft van de 2de maand die de afreis voorafgaat. Vb.: de eventuele herzieningen voor de afreizen van de maand maart zullen worden gemaakt rond 15 januari op basis van de gemiddelde kost van brandstof, in euro, van de maand december. Deze praktische regeling doet geen afbreuk aan het principe dat prijsherzieningen kunnen gebeuren tot en met 21 dagen voor afreis.

Bij een boeking op minder dan tien weken vóór afreis, zal de brandstofprijs worden bepaald aan de hand van de meest recent bekende brandstofprijs. Afhankelijk van het ogenblik van boeking, zal dit de gemiddelde brandstofprijs zijn van de maand voorafgaand aan de boeking, ofwel van de tweede maand vóór boeking.

Vliegreizen met lijnvluchten kunnen eveneens aanleiding geven tot een prijs-

herziening omwille wijzigingen aan de prijzen van brandstof en taksen/heffingen die de luchtvaartmaatschappijen aanrekenen. Dergelijke wijzigingen voor lijnvluchten die zich voordoen na de afsluiting van de overeenkomst, zullen netto worden verrekend aan de consument. Ook ingeval van wijzigingen in de taksen die betrekking hebben op de gekochte dienst na een prijswijziging mogelijk zijn tot 2 dagen voor afreis. Indien een dergelijke prijswijziging optreedt zal deze netto doorgefactureerd worden en zult u persoonlijk geïnformeerd worden. De wet voorziet dat de klant kosteloos kan annuleren indien de verhoging meer dan 10% van de reissom bedraagt.

2. Pakketreizen

In de prijs van de pakketreizen is inbegrepen, tenzij anders vermeld bij de programmabeschrijving in de kleurenbrochure:

- het vervoer heen en terug, zoals vermeld op de reisdocumenten en het bagagevervoer (handbagage inbegrepen);
- transfer van de luchthaven naar de eerste verblijfplaats van uw keuze en van de laatste verblijfplaats naar de luchthaven, op voorwaarde dat deze laatste verblijfplaats niet verder gelegen is dan de eerste. Voor vluchten die niet in deze brochure geprogrammeerd zijn (lijnvluchten), worden geen transfers voorzien;
- de excursies, evenals de verplaatsingen per vliegtuig, trein, boot en/of bus die inbegrepen zijn in de prijs zoals voorzien in het programma;
- het verblijf in de door u gekozen accommodatie, alsook de eventuele maaltijden;
- de diensten van onze reisleiding/vertegenwoordiger(ster) ter plaatse;
- BTW;
- de luchthaventaksen zoals gekend op het ogenblik van de prijsberekening (vatbaar voor wijzigingen);
- uw bijdrage in de verplichte verzekerings- en veiligheids toeslagen;
- de basisanuleringverzekering bij Thomas Cook.

Eventuele supplementaire vluchten, die in de loop van het seizoen worden bijgezet, kunnen aanleiding geven tot een supplement. De (kandidaat-)reiziger zal hiervan worden verwittigd op het moment van de reservatie.

3. Hotel Only boeking (zonder transport)

In de prijs van een hotel only boeking (zonder transport) is inbegrepen:

tenzij anders vermeld bij de programmabeschrijving in de kleurenbrochure/ of de website:

- het verblijf in de door u gekozen accommodatie, alsook de eventuele maaltijden;
- BTW;
- uw bijdrage in de verplichte verzekerings- en veiligheids toeslagen;

4. Niet inbegrepen in de prijs:

Kosten voor reispas, visum, inenting of andere formaliteiten, aanvullende verzekeringen, het Fuel Protection Program, bijkomende kosten voor speciaal hulpbevoegd, niet-inbegrepen dranken, facultatieve uitstappen, niet-verplichte fooien, persoonlijke uitgaven, vervoer van en naar de luchthaven van vertrek, de eventuele dossierkosten die door de reisagent apart kunnen worden aangerekend. Gelet o.a. op plaatselijke wetten en gebruiken, zijn bepaalde kosten ter plaatse te betalen (vermeld in de hoteltekst). Meestal is ter plaatse ook een lokale toeristenbelasting verschuldigd aan de plaatselijke overheid die eveneens het bedrag ervan begroot, en dat soms na het drukken van de brochure nog kleine wijzigingen ondergaat.

Indien de reiziger een speciale voorkeur heeft (bijvoorbeeld naast elkaar gelegen kamers, een bepaald kamernummer, een specifieke ligging) zullen wij deze overmaken aan de betrokken dienstverlener, maar kunnen wij geen enkele garantie geven m.b.t. de realisatie van de speciale voorkeur.

Telefonisch gemelde prijzen zijn informatief en variëren naargelang de bestemming. De prijs die doorgegeven wordt bij de berekening door uw reisagentschap of via onze website geldt enkel indien er op dat ogenblik effectief wordt gereiseerd. Het reisprogramma en de prijzen in deze brochure en in de "special offers" gelden tot uitputting van de capaciteiten die gepland zijn bij het drukken van de brochure. Het tijdstip van uitputting gebeurt onafhankelijk van onze wil, maar wij blijven steeds ter beschikking om u een alternatief aan te bieden.

5) Art. 7: Betaling van de reissom

Bij de ondertekening van de bestelbon, betaalt de reiziger het voorschot zoals bepaald door het reisagentschap. Uiterlijk één maand voor de afreis, betaalt de reiziger het saldo. Boekt de reiziger minder dan één maand voor afreis, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk voldoen.

6) Art. 8: Overdraagbaarheid van de boeking

De vergoeding in geval van overdracht van de boeking wordt bepaald op € 20 per persoon. Voor lijnvluchten zijn de specifieke kosten van de luchtvaartmaatschappij van toepassing. Voor meer info: contacteer uw reisagent.

7) Art. 9: Vluchten

Voor de maatschappijen Thomas Cook Airlines Belgium, Tailwind, Tunis Air en Nouvelair werden alle prijzen berekend op basis van de "super saver tarief klasse" en dit voor de eerste (tot en met) de 90ste stoel op een geplande vlucht waardoor het aanbod voldoende beschikbaar is. Ingeval van onverweldig succes van de aangeboden bestemming zal er getracht worden om extra capaciteit in te lassen. Alsdan zal dit extra kosten met zich meebrengen waardoor een supplement dient ingecalculeerd. Indien extra aanbod mogelijk is zal het supplement voor het organiseren van extra aanbod als volgt zijn:

Extra aanbod A (voor stoel 91 t.e.m. stoel 110 van de vlucht) +€ 100/stoel
Extra aanbod B (voor stoel 111 t.e.m. stoel 130 van de vlucht) +€ 125/stoel
Extra aanbod C (voor stoel 131 t.e.m. stoel 150 van de vlucht) +€ 150/stoel

en belangrijke extra informatie

Extra aanbod D (vanaf stoel 151 t.e.m. de laatste stoel van de vlucht) +€175/stoel
In bepaalde uitzonderlijke gevallen zullen er minder dan 90 stoelen beschikbaar zijn op een vlucht (bv. minder voor de hand liggende bestemmingen, doch ook indien er in dit geval extra capaciteit zou mogelijk zijn zal er tot en met 90 stoelen geen toeslag dienen te worden betaald.

*Deze carriers vliegen op volgende bestemmingen: Balearen (Mallorca, Ibiza en Menorca), Canarische Eilanden (Gran Canaria, Tenerife, Lanzarote, La Palma, Fuerteventura) en de Spaanse costa's (Costa Brava, Costa Dorada, Costa Blanca, Costa de Almeria, Costa del Sol, Costa de la Luz)

8) Art. 10: Andere wijzigingen door de reiziger

1. Wijzigingen vóór afreis

Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard tegen betaling van kosten, naast een eventuele prijsaanpassing. Volgende kosten moeten in ieder geval worden betaald, zelfs indien de wijziging te wijten is aan toeval of overmacht:

a) reizen met vervoer op chartervluchten

Kosten bij wijziging, andere dan wijziging van vertrek en/of retourdatum, hotel of bestemming:

- vanaf de inschrijving: € 20 per persoon; Kosten bij wijziging van vertrek en/of retourdatum, hotel of bestemming;
- vanaf de inschrijving tot 56 dagen voor de oorspronkelijk vastgelegde vertrekdatum: € 20 per persoon;
- vanaf 55 dagen tot 22 dagen voor de oorspronkelijke vastgelegde vertrekdatum: € 50 per persoon;
- vanaf 21 dagen tot 7 dagen voor de oorspronkelijk vastgelegde vertrekdatum € 125 per persoon;
- vanaf 6 dagen voor het vertrek: zie verder 10) Art. 13 Verbreking door de reiziger.

b) reizen met lijnvluchten:

- zelfde wijzigingskosten als reizen met vervoer op chartervluchten, tenzij de betrokken luchtvaartmaatschappij hogere kosten oplegt;

c) hotel (zonder transport):

zie verder 10) Art. 13 Verbreking door de reiziger.

d) extra's: voor de annulering van extra's (huurwagens, wellnessarrangement, e.d.m.) wordt een kost van max. €20 per persoon per extra dienst aangerekend tot 30 dagen voor afreis. Vanaf 29 dagen voor afreis is de totale kost van deze extra dienst verschuldigd.

2. Wijzigingen tijdens de reis

Wijzigingen van de terugreisdatum ter plaatse zijn in principe niet meer mogelijk. De reiziger die toch zijn reis vroegtijdig onderbreekt, heeft geen recht tot terugbetaling van de niet-genoten diensten. Alle extra kosten (o.m. vliegtuigtransport, transfers, administratie, enz.) zijn ten laste van de reiziger, behalve indien de vervoerde terugreis gebeurt in het kader van de Thomas Cook Kwaliteitsgarantie.

9) Art. 11: Verbreking door de reorganisator voor afreis

Voor chartervluchten geldt een minimumbezetting van 50%.

10) Art. 13: Verbreking door de reiziger

Annuleringen moeten steeds schriftelijk en aangetekend gebeuren, of persoonlijk door de inschrijver/reiziger in het reisagentschap waar hij zijn annulering ondertekent.

De vergoeding hierbij is als volgt bepaald:

a) reizen met chartervluchten Europa en Middellandse Zeegebied:

- vanaf inschrijving tot 56 dagen voor afreis: € 50 per persoon;
- vanaf 55 dagen tot 28 dagen voor afreis: € 100 per persoon, beperkt tot het bedrag van de reissom;
- vanaf 27 dagen tot 7 dagen voor afreis: € 300 per persoon, beperkt tot bedrag van de reissom;
- vanaf 6 dagen voor afreis tot de dag voor afreis: 80% van de totale reissom;
- in geval van annulering de dag van afreis of het niet aanwezig zijn bij de afreis: de totale reissom;

b) reizen met lijnvluchten

- zelfde annuleringsvoorwaarden als reizen met chartervluchten Europa en Middellandse Zeegebied, tenzij de luchtvaartmaatschappij hogere kosten oplegt;
- c) cruises: zelfde annuleringsvoorwaarden als vakantievluchten met daarenboven:
- vanaf 45 dagen tot en met 31 dagen voor afreis: 25% op het verblijf;
- vanaf 30 dagen tot en met 15 dagen voor afreis: 50% op het verblijf;
- vanaf 14 dagen tot en met 7 dagen voor afreis: 75% op het verblijf;
- vanaf 6 dagen voor afreis: 100% op het verblijf.

d) exotische vakanties met chartervluchten:

- vanaf de inschrijving tot 56 dagen voor afreis: 5% van de reissom;
- vanaf 55 dagen tot 28 dagen voor de afreis: 15% van de reissom;
- vanaf 27 dagen tot 7 dagen voor de afreis: 50% van de reissom;
- vanaf 6 dagen voor de afreis: 100% van de reissom.

e) exotische vakanties met lijnvluchten: zelfde annuleringsvoorwaarden als reizen met chartervluchten Exotische Vakanties, tenzij de luchtvaartmaatschappij hogere kosten oplegt

f) hotel (zonder transport)

- vanaf inschrijving tot dag 29 voor afreis: € 7,50 per persoon;
- vanaf 28 dagen tem 15 dagen voor afreis: € 12,50 per persoon;
- vanaf 14 dagen tem 8 dagen voor afreis: € 25 per persoon;
- vanaf 7 dagen tot 3 dagen voor afreis: 50% van de reissom;

- vanaf 2 dagen voor afreis of in geval van het niet aanwezig zijn bij de afreis: de totale reissom;

Opmerking: indien de hotelier hogere kosten oplegt dan hierboven vermeld worden die hogere kosten aangerekend.

g) extra's: voor de annulering van extra's (huurwagens, wellnessarrangement, e.d.m.) wordt een kost van max. €20 per persoon per extra dienst aangerekend tot 30 dagen voor afreis. Vanaf 29 dagen voor afreis is de totale kost van deze extra dienst verschuldigd.

h) optionele annuleringsverzekering: De premie wordt steeds 100% in rekening gebracht

11) Art. 14: Aansprakelijkheid van de reorganisator

Sommige excursies, sportactiviteiten, toeristische manifestaties, enz. kunnen ter plaatse worden geboekt bij vreemde ondernemingen die geen deel uitmaken van de Thomas Cook-groep. Dergelijke activiteiten die niet behoren tot het oorspronkelijke reispakket, vallen buiten de verantwoordelijkheid van Thomas Cook. Klachten m.b.t. die activiteiten, dienen ter plaatse te worden geformuleerd. Thomas Cook kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of hinder veroorzaakt door de daden van derden.

12) Art. 16: Klachtenregeling

Elke tekortkoming van het reiscontract dient de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse mede te delen aan de dienstverlener (bv. hotel) of de vertegenwoordiger van Thomas Cook ter plaatse. De reiziger kan tevens contact opnemen met het Thomas Cook Servicenummer (vermeld in de reisdocumenten), alwaar 24 uren per dag, 7 dagen op 7, een professionele medewerker klaarstaat om hem op een efficiënte wijze te helpen. Indien de reiziger niet over het geëigende klachtenformulier kan beschikken, moet hij zijn klacht rechtstreeks formuleren aan het reisagentschap of Thomas Cook in België, teneinde beiden de mogelijkheid te geven om een oplossing te zoeken. Een tijdige melding van een tekortkoming zal in vele gevallen een minder vakantiegroot vermijden, terwijl een laattijdige melding een invloed zal hebben op de grootte van een eventuele schadevergoeding.

13) Varia

1. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 2027/97

Aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen voor passagiers en hun bagage
Deze informatieve kennisgeving geeft een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels die luchtvaartmaatschappijen van de Gemeenschap overeenkomstig de EG-wetgeving en het Verdrag van Montreal toepassen. Schadeloosstelling bij overlijden of letsel

De aansprakelijkheid voor overlijden of letsel van passagiers is niet door financiële limieten beperkt. Voor schade tot 113100 bijzondere trekkingsrechten kan de luchtvaartmaatschappij vorderingen tot schadeloosstelling niet betwisten. Boven dat bedrag kan ze zich tegen een vordering verzetten als ze het bewijs kan leveren dat ze niet nalatig is geweest of anderszins in gebreke is gebleven.

Voorschotten

Als een passagier gewond raakt of om het leven komt, moet de luchtvaartmaatschappij binnen 15 dagen nadat de schadevergoedingsgerechtigde geïdentificeerd is, een voorschot uitbetalen om aan de onmiddellijke economische behoeften tegemoet te komen. In geval van overlijden kan het voorschot niet minder dan 16000 bijzondere trekkingsrechten bedragen.

Vertraging van passagiers

In geval van vertraging van passagiers is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van passagiers is beperkt tot 4694 bijzondere trekkingsrechten.

Vertraging van bagage

In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1131 bijzondere trekkingsrechten.

Vernietiging, verlies of beschadiging van bagage

De luchtvaartmaatschappij is aansprakelijk voor vernietiging, verlies of beschadiging van bagage tot een maximum van 1131 bijzondere trekkingsrechten. Wanneer het aangegeven bagage betreft, is de maatschappij ook aansprakelijk indien zij niet in gebreke is gebleven, tenzij de bagage al beschadigd was. Wanneer het niet-aangegeven bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij slechts aansprakelijk als zij in gebreke is gebleven.

Hogere limieten voor bagage

Er kan een hogere aansprakelijkheidslimiet gelden indien de passagier voordat hij aan boord is gegaan, een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding heeft betaald.

Klachten over bagage

Als de bagage beschadigd, verbruikt, vermist of vernietigd is, moet de passagier zo spoedig mogelijk bij de luchtvaartmaatschappij een schriftelijke klacht indienen. In geval van beschadiging van aangegeven bagage moet de passagier binnen zeven dagen een schriftelijke klacht indienen en in geval van vertraging van aangegeven bagage binnen 21 dagen na de datum waarop de bagage tot zijn beschikking is gesteld.

Aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder en die van de feitelijke vervoerder

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht verzorgt niet dezelfde is als de maatschappij waarmee het vervoerscontract is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of een vordering tot schadeloosstelling aan elk van beide maatschappijen te richten. Indien de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, is die maatschappij de vervoerder waarmee het vervoerscontract is gesloten.

Termijn voor gerechtelijke procedure

Een gerechtelijke procedure tot het verkrijgen van schadeloosstelling moet worden aangevangen binnen twee jaar na het tijdstip van aankomst van het vliegtuig of het tijdstip waarop het vliegtuig had moeten aankomen.

Grondslag voor de kennisgeving

Grondslag voor deze regels is het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, dat in de Gemeenschap wordt uitgevoerd door Verordening (EG) nr. 2027/97 (gewijzigd bij Verordening (EC) nr. 889/2002) en de nationale wetgeving van de lidstaten.

2. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 261/2004

a) De reiziger / passagier dient zich minstens twee uur (drie uur voor exotische vakanties) voorafgaand aan de geplande vertrektijd van de vlucht aan de incheckbalie van de betrokken luchthaven te melden.

b) Indien de reiziger / passagier niet tot zijn vlucht wordt toegelaten, of indien deze is geannuleerd of voor minstens twee uur is vertraagd, kan hij bij de incheckbalie of bij de boarding gate om de tekst vragen waarin zijn rechten vermeld staan, met name met betrekking tot compensatie en bijstand.

3. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 2111/2005

a) De reiziger / passagier wordt hierbij gewezen op het bestaan van een communautaire lijst bevattende luchtvaartmaatschappijen die een exploitatieverbod hebben opgelegd gekregen. Deze lijst kan worden geraadpleegd op de volgende website: <http://ec.europa.eu/transport/air-ban>.

b) De reiziger / passagier wordt er hierbij tevens op gewezen dat Thomas Cook, als touroperator, gehouden is hem in te lichten over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij. In principe dient dit te gebeuren op het ogenblik van reservatie. Evenwel volstaat het, indien de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het moment van de reservatie niet is gekend, dat de touroperator de reiziger / passagier in kennis stelt van de naam van de maatschappij(en) die waarschijnlijk als exploiterende luchtvaartmaatschappij zullen optreden. Gelet op het bovenstaande stelt Thomas Cook, gezien zij als touroperator de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het moment van de reservatie niet kent, de reiziger / passagier hierbij in kennis dat voor de uitvoering van zijn vlucht waarschijnlijk één van de volgende exploiterende luchtvaartmaatschappijen zal optreden: Air Malta, Brussels Airlines, Condor, Iberia, Ibernworld, JetairFly, Jet4You, Kenya Airways, Lufthansa, Nouvelair, Pegasus, Royal Air Maroc, Sky Airlines, TAA, TAP, Thomas Cook Airlines, Transavia, Tunisair, XL Airways France, Air Berlin, Jet Airways, AMC Aviation, British Airways, Bulgarian Air Charter, Cathay Pacific, Cyprus Airways, Ethiopian Airlines, Ethiad Airlines, KLM, Malaysian Airlines, Air Mauritius, Martinair, Olympic Airways, Qatar Airways, Singapore Airlines, Air Namibia, TNT Airlines, Thai International Airways, Turkish Airlines, Air Transat, United Airlines, Viking Airlines, Air Via, Vietnam Airlines, Egyptair, Onur Air en Tailwind. De reiziger / passagier zal dan van de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij worden ingelicht van zodra deze bekend is. Ook indien zich een verandering zou voordoen in de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) zullen de nodige maatregelen worden genomen opdat de reiziger / passagier zo spoedig mogelijk van de verandering in kennis zou worden gesteld.

14) Insolventie van de reisbemiddelaar

De reiziger heeft er kennis van dat, in geval van insolventie van zijn reisbemiddelaar, hij beroep zal kunnen doen op de verzekering financieel onvermogen van zijn reisbemiddelaar. Dit impliceert dat de kosten van repatriëring of terugbetaling van de reeds betaalde voorschotten, in geval van insolventie van zijn reisbemiddelaar, door de reiziger zullen geclaimd worden van de verzekeraar van zijn reisbemiddelaar. De reiziger verbindt er zich toe alle nodige stappen te ondernemen, zodra de insolventie van zijn reisbemiddelaar hem ter kennis is gekomen. Indien de reiziger een andere reis wenst te boeken bij Thomas Cook zal deze laatste alle redelijke inspanningen doen teneinde de boeking van een gelijkwaardige reis aan dezelfde voorwaarden mogelijk te maken zodra de reiziger het bewijs voorlegt dat hij het nodige gedaan heeft en in functie van de mogelijkheden voorhanden.

15) Garantiefonds Reizen

Voyages réservés, voyages assurés !



Thomas Cook maakt deel uit van de internationale reorganisatie Thomas Cook. Uw vakantiebudget is bij ons in veilige handen. Verder is Thomas Cook lid van het Garantiefonds Reizen, Metrologieaan 8, B-1130 BRUSSEL (fax: +32(0)2.240.68.08 - e-mail: mail@gfg.be). Deze verzekering loopt tot 31 december 2013 en wordt nadien verlengd bij dezelfde of bij een andere officieel erkende verzekeringsmaatschappij. Vraag de garantievoorwaarden bij uw reisagent. Daarin vindt u terug onder welke voorwaarden u, bij financieel onvermogen, terugbetaling kan vragen van de betaalde reissommen, of wanneer de reis reeds een aanvang heeft genomen, de verderzetting van de reis of de repatriëring. Meer info vindt u ook op www.garantiefonds-reizen.be.